



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CÓDIGO:
VERSIÓN: 01**

PRACTICA EMPRESARIAL

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

KAREN DAHIANA CANO ARISTIZABAL

DOCENTE

ANA MARIA BETANCUR DIAZ

DIAGNÓSTICO, PLAN DE MEJORAMIENTO Y PLAN DE INTERVENCIÓN


PLAN ESTRATÉGICO PARA IMPLEMENTAR UNA SESIÓN

OPERATIVA EN COOCREAFAM

PRÁCTICA EMPRESARIAL

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

MEDELLÍN

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

2023-1

Tabla de contenido

Contenido	
Glosario.....	3
Introducción	6
1. Título del proyecto.....	7
2. Resumen del proyecto.....	7
3. Planteamiento del problema.....	9
3.1 Pregunta problematizadora.....	10
4. Objetivos	10
4.1 Objetivo general	10
4.2 Objetivos específicos.....	11
5. Delimitación.....	11
5.1. Delimitación espacial	11
5.1.1. Razón social.....	11
5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa.....	11
5.1.3. Representante legal.....	11
5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa.....	12
5.1.5. Misión.....	13
5.1.6. Visión.....	13
5.1.7. Valores corporativos.....	13
5.2. Delimitación temporal.....	14
6. Alcance	14
7. Marco teórico, Estado del arte	15
8. Marco metodológico	16
10. Resultados y/o conclusiones	19
11.1. Recomendaciones.....	28
Bibliografía	29




UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01


Lista de Tablas

 <p>UNIREMINGTON[®] CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--


Lista de Figuras

Figura 1: Formato de cuestionario realizado a empleados de Coocreatam

Figura 2: Estructura Indicador

 <p>UNIREMINGTON[®] CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996</small></p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--

Lista de Gráficos

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Glosario

Cooperativa: “Asociación autónoma de personas unidas voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios” (Wikipedia contributors. (n.d.). *Cooperativa*. Wikipedia, The Free Encyclopedia.)


Transformación: “creación de nuevas condiciones de vida interna que permitan una adaptación activa a las exigencias del entorno”. (Transformación. (n.d.). Marcelomanucci.org. Retrieved November 10, 2023)

Ahorro: “acción de separar una parte de los ingresos que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para su uso en el futuro, ya sea para algún gasto previsto o imprevisto”. (Wikipedia contributors. (n.d.-a). *Ahorro*. Wikipedia, The Free Encyclopedia.)

Crédito: “Cantidad de dinero, o cosa equivalente, que alguien debe a una persona o entidad, y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar”. ((N.d.-b). Rae.Es. Retrieved November 10, 2023)

Asesor: “Persona encargada de promover, negociar y concretar las ventas de una empresa según sus bienes y servicios”. COMERCIAL. (2020, 25 de mayo)

Introducción

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

El proceso operativo en cualquier organización es un proceso fundamental para aumentar la eficiencia y productividad de las empresas, por lo tanto, el siguiente proyecto de mejora organizacional con el propósito de elevar el desempeño y calidad del proceso operativo en Coocreatam.


Este proyecto se presenta como alternativa de mejora frente a los retos que se presentan a diario en la organización, teniendo en cuenta que es de gran importancia una buena ejecución de los procesos operativos y comerciales para tener un nivel adecuado de competitividad, además de estar en un ambiente de fortalecimiento y crecimiento tanto laboral como personalmente.

Realizaremos un análisis, frente al déficit que se viene presentando actualmente con las novedades operativas de la cooperativa, buscando oportunidades que nos sirvan para enfrentar retos y para mejorar la eficiencia en la operación, acompañando la posibilidad de transformación desde un enfoque de cooperación para lograr resultados positivos y altos niveles de rendimiento.

1. Título del proyecto

Plan estratégico para mejorar y facilitar la operatividad en Coocreatam teniendo como objetivo la creación de una sesión operativa, logrando aumentar la eficiencia y calidad de los procesos de la cooperativa en el Municipio de El Peñol, Antioquia.


2. Resumen del proyecto

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - ABRIL JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

El presente proyecto pretende contribuir a la búsqueda de herramientas y oportunidades que permitan crear una sesión operativa en la Agencia el Peñol, donde se proporcione capacitación y desarrollo continuo al personal, para abarcar toda la documentación y demás, que se realiza diariamente en la oficina logrando que el área comercial y la recepción pueda dedicarse más ampliamente a los asociados y a generarle una buena experiencia al acercarse a las instalaciones, además de que procurar reducir las novedades operativas al tener una persona con las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo la operación de una manera efectiva.

Un cargo operativo bien diseñado y ejecutado puede mejorar significativamente la operatividad de una organización, aumentando la eficiencia, productividad y capacidad de adaptación a los cambios del entorno. Es importante involucrar a todos los niveles de la organización en el proceso y mantener un enfoque en la mejora continua.

La creación de esta sesión sería un punto estratégico para mejorar y facilitar la operación que se lleva a cabo diariamente, además de que permite identificar más a profundidad los procesos en los que se puede estar fallando u olvidando algún paso importante, además de que permite realizar una evaluación para la asignación de recursos adecuados para esta área y la implementación de estrategias efectivas que son esenciales para la supervivencia y crecimiento a largo plazo de la cooperativa, teniendo en cuenta que las organizaciones que no buscan constantemente formas para mejorar y evolucionar sus procesos, productos y servicios corren el riesgo de enfrentarse a desafíos insuperables en un entorno empresarial cada vez más competitivo y cambiante.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

2.1 Palabras clave

- Organización
- Eficiencia
- Evaluación
- Colaborador


2.2 Código JEL

[Código JEL:](#)

3. Planteamiento del problema

Coocreafam es una cooperativa de ahorro y crédito con una amplia trayectoria en el sector financiero y social, cuenta con más de treinta años de experiencia y cuenta con diecisiete agencias a nivel nacional, es una organización preocupada por sus asociados y que brinda gran cantidad de beneficios a los que pertenecen a ella, Creafam ha presentado un crecimiento y evolución constante adaptándose al mercado y logrando ser competitivos, sin embargo, en el ámbito operativo ha tenido que desafiar algunas dificultades o retos relacionados con el tema de las novedades operativas ya que se presentan a diario en los diferentes procesos que se realizan internamente.

Creafam ha tenido que enfrentarse a dificultades frecuentes por la ausencia de tiempo y en algunas oportunidades por la falta de orden, retrasando algunos procesos internos al

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

realizarlos incompletos, teniendo como resultado de esta problemática efectos negativos en cuanto a la satisfacción de los asociados ya que muchas veces se les debe pedir repetir el proceso o que se acerquen de nuevo a la cooperativa para corregir la novedad que se haya presentado y esto muchas veces puede generar poca credibilidad en la entidad, además de bajar el rendimiento de la agencia el Peñol a nivel de todas las agencias de Creafam.


3.1 Pregunta problematizadora

¿Cómo podemos mejorar la calidad de los procesos mediante la implementación de una sesión operativa, permitiendo obtener resultados efectivos para la cooperativa y sus colaboradores además de una experiencia positiva para los asociados en Coocreatam?

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Mejorar la calidad de los procesos de Coocreatam mediante la implementación de una sesión operativa, permitiendo obtener resultados efectivos para la cooperativa y sus colaboradores además de una experiencia positiva para los asociados.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

4.2 Objetivos específicos

- Organizar un plan estratégico con el centro de procesos y operaciones para definir acertadamente las tareas asignadas para esta área operativa.
- Generar planes de capacitación que cumplan con las normas establecidas para efectuar adecuadamente el cargo y generar expectativas para asumirlo.
- Construir un indicador de gestión que permita medir los alcances del proyecto una vez se comience a implementar la mejora.

5. Delimitación

5.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial de este proyecto de implementación de una sesión operativa en la empresa Coocreatam, se enfocaría principalmente en la Agencia El Peñol, ubicada en el Sector 2 CR 18 N° 2 – 38.


5.1.1. Razón social

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREAM COOCREAM

5.1.2. Objeto social de la organización o empresa Actividades a las que se dedica la empresa.

Desarrollar actividad financiera y social, mediante la prestación de servicios de ahorro, crédito, recreación y beneficios sociales, contribuyendo al Progreso de los Asociados, sus familias y la comunidad en general, comprometidos con la conservación del ambiente.

5.1.3. Representante legal

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 DEL 21 DE JUNIO DE 1996</p>	<p align="center">FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	---	--

Myriam Shirley Aristizabal López


5.1.4. Descripción o reseña histórica de la empresa

“Creafam inició hace 30 años, con 26 corazones y el apoyo de una comunidad entera, con el sueño de producir sonrisas por medio del crédito, la recreación y el ahorro familiar.

Fue el 5 de abril de 1993 cuando un grupo de mujeres antioqueñas, preocupadas por la ausencia de espacios apropiados para la recreación de las familias que vivían en el municipio de Granada, comenzaron a plantear alternativas formales para dar una solución a aquella necesidad. Ya llevaban cinco años reunidas bajo el nombre de GRUFARRE (Grupo familiar recreativo), pero querían que su labor alcanzara mayores dimensiones, así que tomaron la decisión de fundar una cooperativa de ahorro y crédito, pero una especial, en la que los excedentes fueran destinados a la familia y la recreación. El sueño se hizo realidad el 26 de abril de 1993, día en que se constituyó la cooperativa de Crédito, Recreación y Ahorro Familiar: CREAMAM®.

Dos meses después, la cooperativa abrió sus puertas al público en el municipio de Granada y desde ese día, no ha dejado de crecer. Hoy, CREAMAM® contribuye al progreso de más de 64.000 asociados, sus familias y la comunidad en general.

Actualmente, CREAMAM® tiene presencia en cinco departamentos del país (Antioquia, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda y Atlántico) y cuenta con 17 agencias que brindan todos los servicios y beneficios, estas son: Granada, El Peñol, San Vicente Ferrer, Nariño, Medellín Centro, Parque Bolívar, Villa Hermosa, San Blas, Santo Domingo, Cañasgordas, Cali, Calima, Buenaventura, Armenia, Pereira, Barranquilla y Baranoa”.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

5.1.5. Misión

Somos una cooperativa orientada al desarrollo humano integral de nuestros asociados, familias y comunidades a través de servicios financieros y sociales, comprendiendo las realidades territoriales, urbanas y rurales.

5.1.6. Visión

En el año 2030, CREAMFAM® desde su esencia cooperativa, se anticipa al cambio, dando respuesta a las tendencias globales y regionales, desde las transformaciones tecnológicas, desarrollos organizacionales y territoriales, soportada en la gestión del conocimiento, apoyados en el liderazgo dinámico y transformador del sector solidario.

5.1.7. Valores corporativos


Ética

Valor fundamental que nos permite actuar con honestidad y transparencia en nuestro quehacer cooperativo.

Servicio

Nos concentramos en atender y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Asociados y usuarios de manera confiable, cálida y oportuna.

Compromiso

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

Vamos más allá de nuestro deber, actuando con responsabilidad y entrega en la ejecución de nuestras funciones.

Liderazgo

Visionamos y tenemos la capacidad de proponer, analizar y ejecutar acciones conducentes al logro de los objetivos institucionales.

Integralidad

Somos un equipo humano interdisciplinario que trabaja por el fortalecimiento axiológico, económico y social, en el marco de la Filosofía Cooperativa. propietarios.

5.2. Delimitación temporal

Julio/Noviembre del 2023.


6. Alcance

Para el producto de plan de mejora en el área operativa que se adelanta en el presente proyecto empresarial, se debe tener en cuenta los siguientes productos:

1. Plan de acompañamiento:

Mediante este plan, se pretende establecer unos plazos internos dentro de la compañía para la digitalización y publicación de documentos. En este enfoque se tiene como objetivo prevenir retrasos y asegurar que los documento

s sean publicados puntualmente.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

2. Plan de seguimiento en los procesos de estudios de créditos y demás documentos entregados por los asesores externos.

Alcance del producto 2:

Esta propuesta nos permitirá ejecutar un plan de acción frente a las novedades operativas que se presentan actualmente en la cooperativa. Con esta implementación se podrá lograr que las solicitudes y documentos que son recibidos por la fuerza externa se les inicie el proceso respectivo correctamente. Además se podrán prevenir novedades estableciendo un orden al momento de recibir la documentación.


3. Proceso de validación y revisión de indicador:

Alcance del producto 3:

Mediante este proceso, se busca llevar a cabo un seguimiento eficaz de la publicación de los documentos y estudios de crédito. El objetivo es tener un historial que permita tener una trazabilidad y poder implementarlo a nivel general en todas las agencias de Coocreafam.

7. Marco teórico, Estado del arte

En las empresas uno de los procesos más fundamentales es el del adecuado manejo de los documentos que son producidos y recibidos diariamente en la organización para evitar riesgos tanto en el marco legal como en el operativo. El desorden en esta área tan importante puede generar reprocesos, retrasos e incluso pérdida de la credibilidad de la entidad. Los documentos son vitales para el control de cada uno de los procesos de una organización, y en este marco teórico analizaremos la importancia de recibir documentos completamente diligenciados y publicarlos correctamente en los aplicativos de la entidad aplicando la mejora de implementar una sesión operativa que se encargue de realizar estas actividades.

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

Los planes de mejora son útiles para ejecutar oportunidades de cambio en los diferentes procesos, según (Cárdenas, 2004) Una propuesta de mejora para que proporcione una alternativa de solución depende de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas; un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre, y que sea lo suficientemente importante para hacer que alguien piense en que esa desviación debe ser corregida.


Un plan de mejora es definido por Parra (2016) como “un instrumento que implica una planificación orientada al aumento de la calidad de los procesos y de los resultados. Estos planes suelen estar precedidos por la identificación de fortalezas y de las debilidades”. Esto nos permite definir que las propuestas de mejora nos ayudan a establecer cambios dentro de las organizaciones.

A partir de esto podemos concluir que las propuestas de mejora tienen impactos positivos y es de gran alcance por que pueden generar grandes impactos y cambios en la infraestructura, la cultura, la tecnología o los diferentes procesos que se tienen a nivel interno de la organización.

8. Marco metodológico

Tipo de Investigación Exploratoria

Para esta investigación se utilizará el enfoque cualitativo, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


La utilización de este método nos sirve para obtener un diagnóstico modelo de la cooperativa Creafam, donde nos daremos cuenta cuáles deben ser las preguntas de investigación con mayor importancia dentro del planteamiento del problema y después para perfeccionarlas y responderlas adecuadamente. Esta investigación se muestra de una forma diligente entre los hechos y el análisis pues se mostrará en cada estudio, para lograr obtener los resultados se recogerán datos cualitativos a través de un cuestionario, mediante un enlace online, de esta manera logrando realizar seguimiento y que se tenga en cuenta la problemática que se vive en la cooperativa para una mejor eficiencia en los procesos y obtener unos resultados confiables.

Ejecución de la mejora:

- Impartir módulos de capacitación que permitan tener la claridad de cada uno de los procesos de la cooperativa, los pasos y cada uno de los documentos que lo componen.
- Proporcionar los recursos de apoyo necesario para la ejecución de los procesos.
- Fomentar la participación activa del personal en el intercambio de conocimientos mediante actividades prácticas, discusiones y estudios de casos.

Evaluación y seguimiento:

- Realizar evaluaciones periódicas para medir la efectividad y el progreso de la implementación del área operativa.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--

- Recopilar retroalimentación de los colaboradores y ajustar el área según sea necesario.
- Realizar evaluaciones finales para evaluar el logro de los objetivos establecidos.


Monitoreo y control:

- Establecer mecanismos de seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y el avance de la implementación de esta área.
- Supervisar la participación y el compromiso de los colaboradores en el proceso de la implementación del área operativa.
- Realizar ajustes y correcciones necesarias para garantizar el éxito del área.

Cierre del Proyecto:

- Realizar una evaluación final del proyecto para analizar los logros, lecciones aprendidas y áreas de mejora.
- Preparar un informe final que documente los resultados que se van obteniendo y las recomendaciones para futuras iniciativas de otras de las Agencias de Coocreafam.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEY JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
---	--	--

- La investigación se llevó a cabo con las siguientes variables:
- Días: 25 septiembre al 13 octubre 2023 durante el día, donde se realiza un cuestionario.
- Lugar: vía online, donde se llevó a cabo una video conferencia para esclarecer y organizar el cuestionario a realizar. A su vez, se logró la comunicación con varios empleados y se pudo realizar de una manera exitosa.

10. Resultados y/o conclusiones

DESARROLLO DE LA MEJORA:

Se implementa el siguiente cuestionario con los diferentes colaboradores de la organización:



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CÓDIGO:
VERSIÓN: 01**

CUESTIONARIO

¡RESPONDE CON SINCERIDAD!

1. ¿Qué crees que se debe hacer para disminuir las novedades operativas en los procesos?

2. ¿Cuáles consideras que serían las ventajas de contar con un área operativa en la Agencia?

3. ¿Por qué consideras que es importante realizar los pasos de los procesos correctamente?

4. ¿Conoces la responsabilidad de un área aoperativa?

5. ¿Conoces los beneficios que podríamos obtener al implementar esta área?

6. ¿Consideras que la cooperativa ofrece capacitación adecuada para evitar las novedades operativas?



UNIREMINGTON®
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON
RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996

**FORMATO
INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CÓDIGO:
VERSIÓN: 01

7.¿Por qué considera que somos una de las agencias con más novedades operativas?

8.¿Crees que las recuperaciones de documentos o firmas, tiene alguna relación con la falta de confianza de algunas personas frente a la cooperativa?


9.¿Cómo podemos desde nuestros roles apoyar otros procesos para disminuir las novedades?

10.¿Cuáles pueden ser los procesos donde más fallas se presenta?

11.¿Cuál es tu motivación al momento de ahorrar?

¡Muchas gracias por tomarse el tiempo para resolver este cuestionario, su opinión es de gran importancia!

Fuente: Elaboración propia

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------


Estrategias y acciones para lograr los objetivos específicos en el marco metodológico de Coocreafam:

1. Organizar un plan estratégico con el centro de procesos y operaciones para definir acertadamente las tareas asignadas para esta área operativa.

- Establecer un equipo de capacitación que incluya representantes de las diferentes áreas de la cooperativa para tener claridad de cada uno de los pasos y documentos que componen los procesos.
- Realizar un análisis exhaustivo de las habilidades y competencias requeridas para el personal del área.
- Establecer metas claras y plazos realistas para la implementación de un área operativa.

2. Generar planes de capacitación que cumplan con las normas establecidas para efectuar adecuadamente el cargo y generar expectativas para asumirlo.

- Crear cursos tecnológicos relevantes que permitan un adecuado desarrollo profesional dentro del cargo.
- Diseñar programas de formación integral que incluya cursos presenciales para potencializar las habilidades de los colaboradores dentro del área operativa.
- Fomentar la participación activa de los colaboradores en el diseño y seguimiento de las diferentes funciones que tendrá a cargo el integrante de esta área.

	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

3. Construir un indicador de gestión que permita medir los alcances del proyecto una vez se comience a implementar la mejora.

- Desarrollar un sistema de gestión que facilite el estudio y seguimiento de los resultados obtenidos al implementar esta sesión.
- Establecer indicadores de rendimiento para evaluar la eficacia de los procesos de capacitación y su impacto en el rendimiento de la cooperativa.
- Recopilar retroalimentación regularmente de los colaboradores sobre la calidad y relevancia del trabajo realizado por la sesión operativa.
- Realizar evaluaciones de necesidades periódicas para identificar áreas de mejora y nuevas habilidades requeridas en el entorno.


El siguiente será el indicador diseñado que nos permitirá conocer si con la implementación de esta área podremos obtener unos resultados efectivos, disminuyendo el porcentaje de novedades operativas por cada uno de los procesos y que será evaluado cada trimestre para saber si los resultados obtenidos si son los esperados:

Ficha:

Nombre del indicador: Nivel de novedades general por procesos.

Objetivo: Medir la cantidad de operaciones que se realicen y de las cuáles se presentan novedades.

Conceptos:

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--


- **Proceso:** Son los diferentes tipos documentales que son producidos diariamente en la organización.
- **Nº Operaciones:** Es el total de documentos que se generan.
- **Nº Hallazgos:** Después de revisar todos los documentos, en este campo se van a digitar los que presenten alguna novedad.
- **% Novedades:** Es el porcentaje total de novedades por proceso.

Fuente de datos: Documentos generados en la organización.

Frecuencia de la toma de datos: Se toman los datos cada mes y se procede a comparar en cada trimestre.

NIVEL DE NOVEDADES GENERAL POR PROCESOS			
PROCESO	Nº OPERACIONES	Nº HALLAZGOS	% NOVEDADES
VINCULACIONES			
ACTUALIZACIONES			
TRF			
OPERACIONES SERVICIO			
TOTAL			

Fuente: Elaboración propia

 <p>UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661, MEY JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

MARCO DE MUESTRA

Población de empleados COOCREAFAM

Población Objetivo


Este estudio se realizará con los colaboradores de la cooperativa CREAMAM pertenecientes a la Agencia El Peñol, donde son aproximadamente 14 empleados y se toma un tamaño de muestra de 7 empleados con los que se realiza el cuestionario de nivel exploratorio y que confirma la problemática evidenciada en este proyecto de mejora organizacional.

Unidad de Observación

Hombres y mujeres.

Problema: Aumento de las novedades operativas en la Agencia, además de carga laboral para áreas como recepción y la fuerza externa, limitando el crecimiento de los empleados y la capacidad para asumir nuevos desafíos.

En Coocreamam, se utiliza un alto volumen de información y documentación, que proviene de diversas fuentes, principalmente de los asociados, conforme con la oferta o adquisición de los productos o servicios que se manejan en la organización, debido a la ausencia de un área que reciba esta información, en la mayoría de los acontecimientos no es desarrollada y digitada correctamente en el sistema o puede estar de forma incompleta, en parte se debe a la escasez de tiempo por parte del personal ya que se cuenta con un alto flujo de personas diariamente en la oficina y esto puede retrasar la ejecución adecuada de algunos procesos, es ahí

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON <small>RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996</small>	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

donde se debe ejecutar un plan de mejora estratégico para obtener unos mejores resultados y evitar reprocesos que puedan hacer perder la confiabilidad de la cooperativa.

Logrando que se pueda entregar la información y documentación en el tiempo indicado al área operativa, se podrá generar una mejor ejecución de los procesos y por ende obtener unos mejores resultados. Con lo mencionado anteriormente, el problema principal es que no se cuenta con un área de operaciones donde la fuerza externa pueda entregar los documentos para ser digitados y estudiados, además de cargar mucha operatividad a la recepción que debe ser un punto de atención e información más enfocado en los usuarios.


Para una buena estructura del proceso operativo se debe tener en cuenta que se necesita un orden específico para la digitación de los diferentes documentos entregados, en conjunto con el cumplimiento de las normas y de los objetivos propuestos por la organización.

Para una buena planeación estratégica de la ejecución de la mejora desarrollaremos unos planes para alcanzar los objetivos.

Creafam es una cooperativa de ahorro y crédito a la cual estamos presentando una propuesta de mejora en lo referente a la implementación de una sesión operativa:

WHAT – QUÉ: Implementar una sesión operativa que permita disminuir las novedades y también bajar la carga operativa en cargos como la asesoría externa y la recepción que deben ser puestos más enfocados a la experiencia del cliente.

WHY – POR QUÉ: Actualmente se presentan gran cantidad de novedades operativas principalmente en el proceso de vinculaciones a la cooperativa que es uno de los procesos más

 UNIREMINGTON® CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 - MEH JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
---	---	--------------------------------------

importantes y que toma mayor tiempo su publicación y revisión, además de los estudios de créditos que también está generando algunos reprocesos ya que por la misma carga se olvidan ciertos documentos que son primordiales para tomar una solicitud adecuadamente.

WHERE – DÓNDE: La ejecución del plan de mejora se iniciará primero en la Agencia El Peñol, según los resultados que se obtengan, se ejecutará el plan en las demás sedes de la empresa.

WHEN – CUÁNDO: Julio/Noviembre 2023

HOW – CÓMO: El plan de mejora se va a implementar así:


- Diseño y desarrollo del área operativa.
- Diseño del Manual de Funciones que tendrá esta área.
- Definición de la metodología que se va a implementar en cuanto para recibir y publicar los documentos.
- Lanzamiento del área.

Transversal a todas las actividades, se tendrá control de:

Revisión detallada del proceso de principio a fin con todos los actores

Evaluación de capacidad en la operación

Análisis de las novedades operativas.

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

HOW MUCH – CUÁNTO:

Recursos de personal:

- 2 auxiliares operativos

Recursos monetarios:

- Salario propuesto 1.275.000 + prestaciones.


11.1. Recomendaciones

Intentan proporcionar sugerencias significativas para los aspectos que pueden percibirse como interesantes y útiles.

Se recomienda que los líderes y directivos de la organización respalden y se involucren activamente en el proyecto. Deberían de mostrar su apoyo en la implementación de un área operativa, demostrando su compromiso con la eficiencia de los diferentes procesos de la cooperativa.

Se sugiere que el aprendizaje sea continuo, más orientados en promover una cultura de aprendizaje dentro de la empresa donde los empleados puedan comprender y corregir las novedades de los procesos.

Se pueden incluir indicadores de gestión con el fin de evaluar el impacto de la implementación del área; donde se podrían incluir indicadores sobre el rendimiento laboral,

 UNIREMINGTON CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 MEN JUNIO 21 DE 1996	FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	CÓDIGO: VERSIÓN: 01
--	---	--------------------------------------

experiencia de cliente y retención de talento; obteniendo un informe del retorno de la inversión y realizar mejoras continuas.

Con el objetivo de reducir costos y aumentar la productividad en las empresas, éstas deben priorizar la capacitación al personal, desarrollando programas de formación de acuerdo a sus necesidades y objetivos, logrando que el personal esté satisfecho con la labor que realiza y con las herramientas de aprendizaje que le brinda la compañía,

Bibliografía


Qué es el área de operaciones y qué importancia tiene. (n.d.). Beetrack.com.

Retrieved October 26, 2023, from <https://www.beetrack.com/es/blog/qu%C3%A9-es-el-%C3%A1rea-de-operaciones-importancia>

Creafam®, C. (sin fecha). *Somos CREAMFAM®*. Creafam.coop. Recuperado el 26 de octubre de 2023 de <https://www.creafam.coop/menu/10/somos-creafamR>

Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Cali, Colombia:

PontificiaUniversidadJaveriana. https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/manual_de_normas_apa_7a_completo.pdf

 <p>UNIREMINGTON[®] CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON RES. 2661 AGEN JUNIO 21 DE 1996</p>	<p>FORMATO INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES</p>	<p>CÓDIGO: VERSIÓN: 01</p>
--	--	--

(N.d.-b). Edu.Ec. Retrieved November 13, 2023, from

<https://www.ups.edu.ec/documents/10184/14643/Plan+de+mejoras+intitucional+>

[%28](#)